



## Podmínky oprav motorových vozidel, prodeje náhradních dílů a příslušenství („servisní podmínky“)

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto podmínky oprav motorových vozidel, prodeje náhradních dílů a příslušenství společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., se sídlem Praha 4, Chodov, Daimlerova 2296/2, PSČ: 149 45, IČ: 48024562, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložce 13946 (dále jen „příjemce zakázky“) jsou nedílnou součástí smlouvy (dále jen „zakázka“) uzavřené mezi příjemcem zakázky a zákazníkem.
- 1.2 Předmětem zakázky je provedení opravy motorového vozidla, prodeje náhradních dílů a příslušenství.

### 2. Předmět zakázky a sjednání zakázky

- 2.1 Zakázka na opravu motorového vozidla může být provedena za použití nových originálních náhradních dílů, dílů dodávaných výměnným způsobem a použitých dílů. Pokud není v zakázce sjednáno jinak, používají se nové originální díly, originální příslušenství a výrobcem schválené provozní látky. Příjemce zakázky je povinen zákazníka předem informovat o tom, jakým způsobem a s použitím jakých dílů bude zakázka zpracována.
- 2.2 V zakázkovém listu musí být označeny poskytované výkony a uveden předpokládaný termín dokončení prací.
- 2.3 Zákazník je povinen podepsat originál zakázkového listu, jehož kopii obdrží.
- 2.4 Příjemce zakázky je oprávněn zajistit objednané práce prostřednictvím třetích osob, jakož i provádět zkušební a převozní jízdy.
- 2.5 Zakázku je možné rozšířit. Rozšíření zakázky je možné sjednat i telefonicky. Rozšíření zakázky je příjemce zakázky povinen vyznačit v zakázkovém listě. V souvislosti s rozšířením zakázky je rovněž možné změnit sjednaný termín dokončení zakázky.

### 3. Cenové údaje v zakázkovém listu; předběžná kalkulace nákladů

- 3.1 Příjemce zakázky poznamená do zakázkového listu cenu zakázky. Takto stanovená cena je pouze cenou odhadovanou, tj. nezávaznou a není zaručena její úplnost. Cena se může měnit v návaznosti na složitost opravy, případně nezbytnosti použít jiný díl apod. Ukáže-li se nutnost navýšení ceny, oznámí příjemce zakázky tuto skutečnost zákazníkovi a vyžádá si jeho souhlas s tímto navýšením.
- 3.2 Přeje-li si zákazník písemnou předběžnou kalkulaci nákladů, musí v ní být jednotlivě uvedeny práce a náhradní díly, doplněny příslušnou předběžnou cenou.
- 3.3 Vyhotovení předběžné kalkulace je zpoplatněno, přičemž cena za ní bude zákazníkovi předem oznámena. Pokud zákazník na základě předběžné kalkulace nákladů nechá provést opravu u příjemce zakázky, poskytne mu příjemce zakázky na cenu opravy slevu ve výši odpovídající ceně zhotovení předběžné kalkulace.

### 4. Dokončení zakázky

- 4.1 Příjemce zakázky je povinen dodržet termín dokončení, který byl písemně označen jako předpokládaný termín dokončení v zakázkovém listu, nebo byl sjednán při rozšíření zakázky.
- 4.2 Pokud příjemce zakázky u zakázek, jejichž předmětem je oprava motorového vozidla, nedodrží předpokládaný termín dokončení, poskytne příjemce zakázky podle svého uvážení a svých možností zákazníkovi na jeho žádost náhradní vozidlo nebo uhradí příspěvek na úhradu nákladů za využití rovnocenného pronajatého vozidla, zejména s přihlédnutím k povaze zakázky a délce trvání opravy. V případě poskytnutí tohoto nenárokového plnění ze strany příjemce zakázky je zákazník povinen po oznámení dokončení předmětu zakázky náhradní nebo pronajaté vozidlo neprodleně vrátit do provozovny příjemce zakázky nebo na jiné dohodnuté místo. V případě prodloužení s vrácením náhradního nebo pronajatého vozidla vzniká příjemci zakázky nárok na zaplacení běžného nájemného za dané vozidlo dle ceníku, který je k dispozici v provozovně příjemce zakázky. Tím není dotčen nárok příjemce zakázky na náhradu škody. Další škody spojené s prodloužením jsou hrazeny jen v případě úmyslného zavinění či v případě hrubé nedbalosti příjemce zakázky.
- 4.3 V případě, že příjemce zakázky nemůže dohodnutý předběžný termín dokončení dodržet v důsledku vyšší moci nebo provozní poruchy bez vlastního zavinění, nebo jiných oprávněných důvodů na straně příjemce zakázky, informuje zákazníka o zpoždění a o předpokládaném novém termínu dokončení. Zpoždění s dokončením zakázky z těchto důvodů nemá za následek vznik odpovědnosti za škodu příjemce zakázky, ani jeho povinnosti k poskytnutí náhradního vozidla nebo uhrazení nákladů zákazníka za pronajaté vozidlo či ušlého zisku. Na žádost zákazníka, pokud je to možné, vydá příjemce zakázky zákazníkovi oproti zaplacení úhrady za doposud provedené výkony předmět zakázky i před jejím dokončením.

## 5. Převzetí a předání

- 5.1 Pokud není sjednáno jinak, probíhá převzetí předmětu zakázky od zákazníka a předání předmětu zakázky zákazníkovi v provozovně příjemce zakázky.
- 5.2 Zákazník je povinen odevzdat vozidlo bez jakýchkoliv osobních věcí, které nejsou nezbytným příslušenstvím vozidla. Příjemce zakázky neodpovídá za věci, které zákazník přes toto upozornění ve vozidle ponechá, ani za škodu, která vznikne ponecháním těchto věcí ve vozidle.
- 5.3 Příjemce zakázky zákazníkovi oznámí, že předmět zakázky bude připraven k převzetí alespoň jeden den dopředu.
- 5.4 V případě prodlení zákazníka s převzetím předmětu zakázky delším než deset dnů vzniká příjemci zakázky počínaje dnem následujícím nárok na zaplacení poplatku za úschovu ve výši 250,- Kč za každý započatý den prodlení s převzetím předmětu zakázky zákazníkem. Předmět zakázky lze podle uvážení příjemce zakázky uschovat i jiným vhodným způsobem než v provozovně příjemce zakázky. Náklady a rizika uschování jdou k tíži zákazníka.

## 6. Kalkulace zakázky

- 6.1 Ve faktuře jsou ceny za každý pracovní výkon, který technicky tvoří určitý uzavřený celek a ceny za použité náhradní díly, materiály atd., vykázány vždy zvlášť.
- 6.2 V ceně zakázky je zahrnuta též daň z přidané hodnoty.
- 6.3 Případná oprava faktury příjemcem zakázky, stejně jako reklamace faktury zákazníkem, musí být provedena písemně nejpozději do 14 dnů po doručení faktury.

## 7. Placení

- 7.1 Cena zakázky a cena za vedlejší služby jsou splatné při převzetí předmětu zakázky a při předání nebo zaslání faktury, nejpozději však 14 dní po nahlášení vyhotovení a předání či zaslání faktury.
- 7.2 Příjemce zakázky je oprávněn požadovat při sjednání zakázky přiměřenou zálohu.
- 7.3 Pokud se zákazník dostane do prodlení se zaplacením jakéhokoliv dluhu vůči příjemci zakázky, vzniká příjemci zakázky právo na úrok z prodlení v zákonné výši. V případě prodlení zákazníka s úhradou ceny zakázky vůči příjemci zakázky delším než 60 dní, má příjemce zakázky kromě toho nárok na zaplacení jednorázové smluvní pokuty ve výši 15 % z ceny zakázky. Smluvní strany mohou dohodou sjednat jinou dodatečnou přiměřenou lhůtu.
- 7.4 Příjemce zakázky si vyhrazuje právo stanovit maximální přípustnou sumu nezaplacených pohledávek vůči zákazníkovi (dále jen "kreditní limit"). Tento kreditní limit příjemce zakázky zákazníkovi oznámí. V případě překročení kreditního limitu je příjemce zakázky oprávněn požadovat od zákazníka úhradu předem, popř. úhradu již vystavených faktur, před dodáním dalšího zboží nebo služeb.
- 7.5 Při placení částky překračující 270.000,- Kč (dále jen "limit"), je zákazník povinen provést platbu bezhotovostně na příslušný bankovní účet příjemce zakázky. Platba v jakékoliv cizí měně se pro účely výpočtu limitu přepočte na měnu Kč směnným kurzem devizového trhu vyhlášeným Českou národní bankou a platným ke dni provedení příslušné platby. Do limitu se započítávají všechny platby v Kč i cizí měně poskytnuté zákazníkem příjemci zakázky v průběhu jednoho kalendářního dne.

## 8. Zadržovací právo

- 8.1 Příjemce zakázky může zadržet věci, které se do jeho držení dostaly na základě zakázky, k zajištění splatného dluhu vůči zákazníkovi. Zadržovací právo lze uplatnit také kvůli pohledávkám z dříve provedených prací, dodávek náhradních dílů a jiných výkonů a dodávek, pokud mají souvislost s předmětem podnikání příjemce zakázky.

## 9. Odpovědnost za vady

- 9.1 Odpovědnost za vady vozidla se řídí příslušnými ustanoveními zákona.
- 9.2 Práva z odpovědnosti za vady musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy zákazník vadu zjistí, nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání předmětu zakázky.
- 9.3 Nároky zákazníka z důvodu věcných vad zanikají po dvou letech po převzetí předmětu zakázky. Zákazník je povinen uplatnit nároky z odpovědnosti za vady bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník převezme předmět zakázky i přes vědomí vady, pak mu přísluší nároky z důvodu věcných vad pouze tehdy, pokud si to při převzetí písemně vyhradí.
- 9.4 Pro uplatňování nároků z vad platí následující ustanovení:
  - a. Nároky z vad je zákazník povinen uplatňovat u příjemce zakázky.
  - b. Stane-li se předmět zakázky v důsledku vady neschopným dalšího provozu, může se zákazník se souhlasem příjemce zakázky obrátit i na jiného autorizovaného servisního partnera Mercedes-Benz.
- 9.5 Dojde-li v případě podle bodu 9.3 b) tohoto článku k odstranění vady v jiném autorizovaném servisu Mercedes-Benz, je zákazník povinen upozornit na tuto skutečnost zvolený autorizovaný servis a nechat do zakázkového listu zaznamenat, že se jedná o uplatnění vad ve vztahu k příjemci zakázky a že vymontované díly musí být po přiměřenou dobu uschovány. Zákazník v takovém případě hradí náklady opravy sám, přičemž mu budou následně proplaceny příjemcem zakázky po předložení faktury od autorizovaného servisu. Zákazník je povinen zasadit se o to, aby náklady na odstranění vad byly co nejnižší.

## **10. Odpovědnost za škodu**

- 10.1 Je-li příjemce zakázky podle platných právních předpisů povinen nahradit zákazníkovi újmu, která mu byla prokazatelně způsobena příjemcem zakázky, odpovídá příjemce zakázky podle příslušných zákonných ustanovení, především dle zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 10.2 Odpovědnost za škodu vzniká pouze při porušení zásadních smluvních povinností příjemcem zakázky, například takových, které charakter zakázky příjemci zakázky podle svého obsahu a účelu přímo ukládá nebo jejichž splnění teprve umožňuje řádné provedení zakázky a na jejichž dodržení zákazník zpravidla spoléhá, resp. může spoléhat.
- 10.3 Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, omezují smluvní strany odpovědnost za škodu pouze na případy škody způsobené jednáním nebo opomenutím z hrubé nedbalosti nebo úmyslně. V ostatních případech je náhrada škody omezena na škodu, kterou v době uzavření této smlouvy příjemce zakázky jako možný důsledek porušení své povinnosti předvídal nebo kterou mohl předvídat.

## **11. Výhrada vlastnictví**

- 11.1 K věcem dodaným příjemcem zakázky, které se nestaly zásadní součástí předmětu zakázky, si příjemce zakázky vyhrazuje vlastnické právo až do úplného zaplacení ceny zakázky.

## **12. Osobní údaje**

- 12.1 Zákazník tímto souhlasí se zpracováním svých osobních údajů uvedených v zakázce a jejích součástech společností Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., IČ: 48024562, se sídlem Daimlerova 2296/2, Praha 4 – Chodov, 149 45 („příjemce zakázky“), jinými společnostmi skupiny Daimler (zejména společností Daimler AG, se sídlem v Mercedes Strasse 137, 70327 Stuttgart, SRN), a jejich obchodními partnery, a to zejména za účelem naplnění smluvního vztahu a uplatnění veškerých nároků příjemce zakázky z něj vyplývajících. Pro účely zjišťování zákaznické spokojenosti a nabízení dalších služeb/produktů společností skupiny Daimler, jsou příjemce zakázky a jiné společnosti skupiny Daimler, oprávněny předat tyto údaje společně, se kterými jsou v tomto ohledu ve smluvním vztahu (zejména GFK Czech, s.r.o., IČ: 15271757, ale i jiné). Zákazník souhlasí s tím, že příjemce zakázky, jiné společnosti skupiny Daimler, a jejich obchodní partneři jsou oprávněni osobní údaje zpracovávat od okamžiku vzniku smluvního vztahu až do uplynutí pěti let ode dne zániku posledního smluvního závazku s příjemcem zakázky. Zákazník má právo na opravu svých osobních údajů a svůj souhlas se zpracováním může kdykoliv písemně odvolat. Příjemce zakázky se řídí platnými právními předpisy, zejména z. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Zákazník dále souhlasí za výše uvedených podmínek též s nahráváním případných hovorů s MBCZ za účelem zjišťování zákaznické spokojenosti a s uchováváním nahraných hovorů po dobu tří měsíců od uskutečnění nahrávky.

## **13. Náhrada příjemci zakázky**

- 13.1 Odstoupí-li zákazník od podepsané zakázky, a znemožní tak příjemci zakázky, aby mohl uskutečnit opravu nebo dodávku náhradních dílů, je povinen zaplatit příjemci zakázky náklady a jinou újmu, které příjemci zakázky vznikly, zejména náklady spojené s objednááním náhradního dílu, a to do do pěti kalendářních dnů poté, co k tomu byl příjemcem zakázky vyzván.

## **14. Ceník práce, náhradních dílů a příslušenství**

- 14.1 Cena zakázky vychází z ceníku sazeb účtovaných za hodinu práce pro jednotlivé typy vozidel, který je k dispozici v provozovně příjemce zakázky. Informaci o cenách jednotlivých náhradních dílů a příslušenství příjemce zakázky zákazníkovi poskytne na požádání v provozovně příjemce zakázky.

## **15. Informace o použití náhradních dílů a příslušenství**

- 15.1 Informace o použití náhradních dílů a příslušenství zákazníkovi příjemce zakázky na požádání poskytne ve své provozovně. Zákazník zde případně získá informace o možnosti zakoupení ucelených technických informací (montážní postupy a přehled náhradních dílů včetně vyobrazení) na datovém nosiči.

## **16. Rozhodné právo, jazyková verze, soudní příslušnost**

- 16.1 Smluvní vztah, na který se vztahují tyto servisní podmínky, je uzavřen ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a řídí se právními předpisy České republiky.
- 16.2 V případě, že zákazník je podnikatelem, je pro veškeré současné a budoucí nároky vyplývající z tohoto smluvního vztahu věcně a místně příslušný soud dle sídla příjemce zakázky.